Bonjour Hello

Le français au Manitoba : une offre active

Tourisme, Culture, Patrimoine, Sport et Protection du consommateur

Secrétariat aux affaires francophones

Centres de services bilingues

Enfants en santé Manitoba

Services à la famille

Commission de la fonction publique



Secrétariat aux affaires francophones | Palais législatif | bureau 46 | Winnipeg (MB) R3C 0V8
Téléphone : 204 945-4915 | Sans frais : 1 866 267-6114 | Télécopieur : 204 948-2015
www.manitoba.ca/fls-slf | www.csbsc.mb.ca

Manitoba

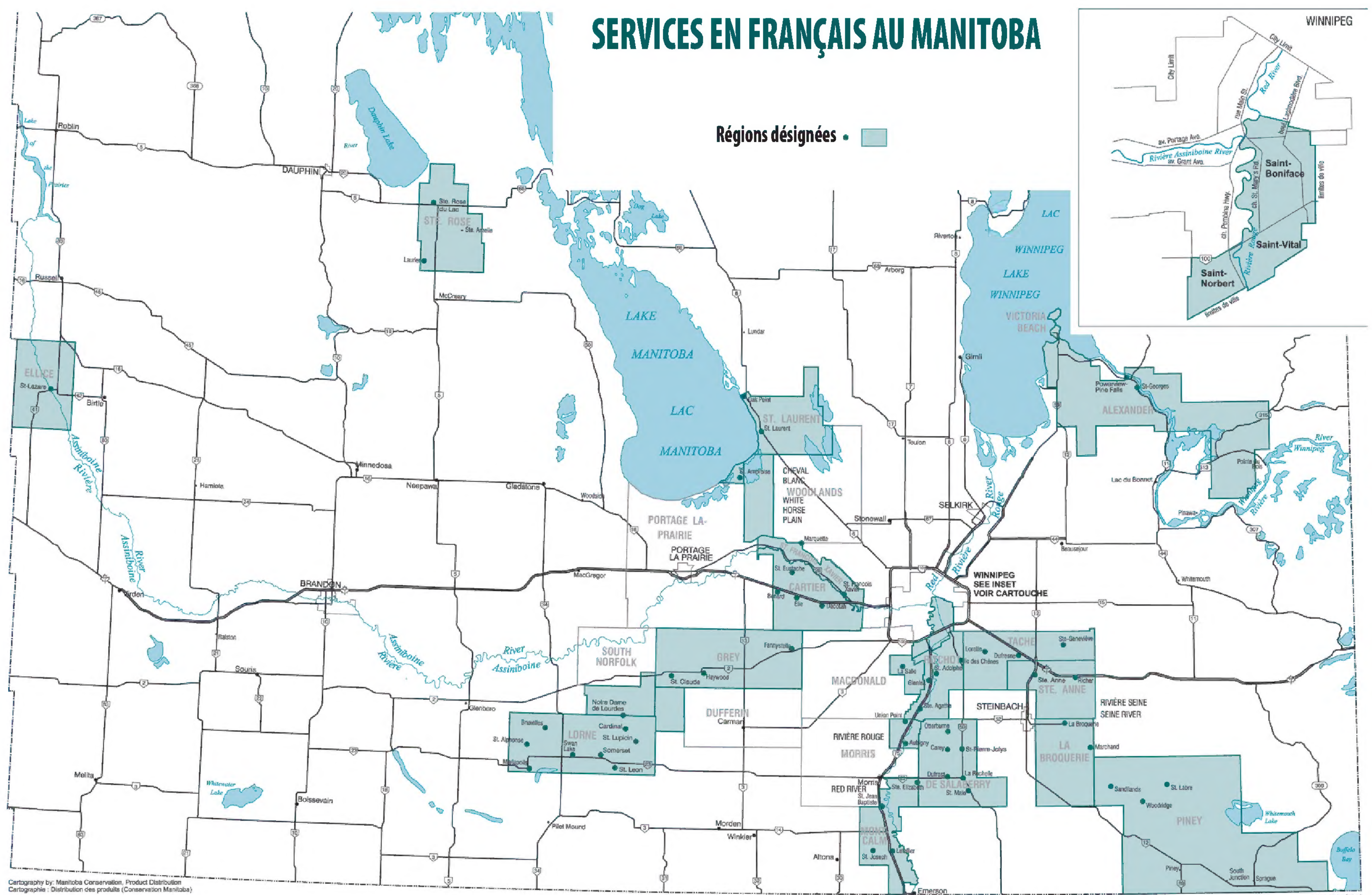
Bonjour Hello

Un service offert à tous!

Il a 25 ans, le gouvernement du Manitoba adoptait la Politique sur les services en langue française. Le concept de l'offre active constitue la pierre angulaire de la Politique et il vise à créer un climat favorable dans lequel les citoyens et citoyennes se sentent tout à fait à l'aise de communiquer avec les instances gouvernementales dans la langue officielle de leur choix. Au fil des ans, l'offre de services en français a fait l'objet d'une certaine normalisation et des processus et mesures positives ont été mis en place pour que le gouvernement puisse comprendre les besoins et les aspirations de la communauté francophone. Depuis l'adoption de la Politique, le gouvernement a appuyé la communauté et a été à l'écoute de ses besoins. D'ailleurs, le gouvernement a mis en œuvre l'ensemble des recommandations qui ont émané du Rapport Chartier publié en 1998 et continue d'encourager une offre encore plus active des services en français dans l'ensemble du Manitoba.

Le présent cahier spécial présente non seulement les progrès réalisés dans le domaine des services en français, mais met également l'accent sur la clientèle qui bénéficie des services en français et sur le personnel bilingue qui s'efforce d'offrir des services de qualité chaque jour. Des services en français sont offerts dans tous les Centres de services bilingues de la province et dans de nombreux bureaux gouvernementaux et centres de santé. Quand vous voyez l'écriteau *Bonjour-Hello* n'hésitez pas à communiquer en français avec le personnel bilingue.

Le personnel bilingue se fait un plaisir de vous servir en français. Les services sont offerts, profitez-en.



TOURISME, CULTURE, PATRIMOINE, SPORT ET PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Rapidité et qualité dans les deux langues

Le Service de renseignements au public de la Province du Manitoba répond à des centaines d'appels et de courriels par jour, en anglais comme en français.

Où que vous soyez en Amérique du Nord, si vous avez une question concernant la Province du Manitoba, vous pouvez appeler ou envoyer un courriel au Service de renseignements au public et ce dernier vous répondra sans délai et dans votre langue officielle!

« Notre bureau s'assure de toujours avoir au moins 50 % d'agents d'information bilingues, affirme la gestionnaire du Service de renseignement au public, Agnès Hasselfield. Nous faisons cet effort car c'est important pour nous que des services en français soient offerts en tout temps. Ainsi, quand un Francophone nous appelle, il peut s'exprimer en français. »

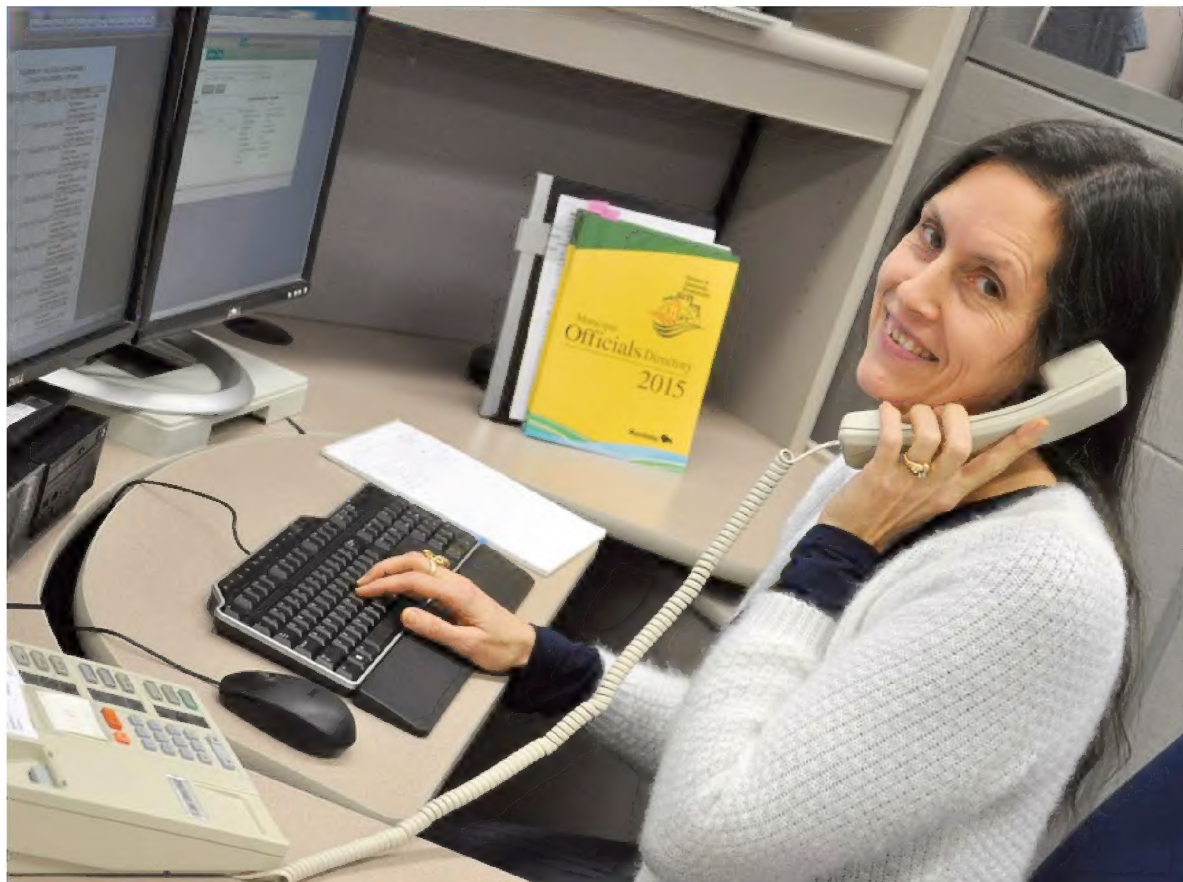
De même, le Service de renseignements au public du Manitoba a créé sa propre base de données, qu'il continue de mettre à jour régulièrement, et cette base de données est presque entièrement bilingue. Des informations précises en français sont donc facilement accessibles à tous les agents.

« Nous sommes là pour donner de l'information sur les programmes et services du gouvernement du Manitoba dans tous ses ministères, donner des contacts, ou renvoyer l'appelant vers la Ville, le fédéral ou un bureau communautaire quand c'est nécessaire », explique Mme Hasselfield.

Elle constate que « certaines questions reviennent tout le temps, comme celles sur l'immigration, et d'autres sont saisonnières comme les taxes et les impôts, le retour à l'école, les parcs, ou encore les inondations ou les mesures d'urgence! »

Le Service de renseignements au public répond en moyenne à 100 000 appels et courriels par an dans les deux langues officielles, dont quelque 10 000 courriels.

Pour joindre le Service de renseignements au public du Manitoba : 1-866-MANITOBA (numéro sans frais) ou mgi@gov.mb.ca.



Agnès Hasselfield est la gestionnaire du Service de renseignements au public, qui s'assure d'offrir une réponse rapide et de qualité aux Francophones et aux Anglophones.



Jacques Lafournaise

Une protection en français

Avec des Francophones au sein de chaque section de l'Office de la protection du consommateur du Manitoba, les Francophones ont un service dans leur langue quel que soit leur besoin.

Sur 18 employés au total, l'Office de la protection du consommateur est tenu d'en avoir deux bilingues. Il en a pourtant quatre, répartis dans les trois sections du bureau. « Ça nous donne l'option d'offrir un service en français même quand les personnes qui occupent des postes désignés bilingues ne sont pas disponibles, se réjouit Jacques Lafournaise, chef de la Section de délivrance des permis à l'Office de la protection du consommateur et lui-même Francophone. On fait un réel effort quand on embauche nos employés, car le choix de langue officielle aide beaucoup pour le service aux consommateurs francophones. »

L'Office de la protection du consommateur compte trois sections : la gestion, le traitement des litiges, et la délivrance des permis et l'application des lois.

« Nous offrons un service bilingue par téléphone, par courriel et lettres, et en personne au comptoir, indique M. Lafournaise. C'est important qu'il y ait toujours un employé bilingue à la réception, car c'est le visage de notre bureau! » Par ailleurs, toute documentation qui sort de ce bureau est bilingue.

Outre le service au public, la présence du français à l'Office de la protection du consommateur, qui suggère de nouvelles lois au gouvernement d'après les plaintes reçues, permet à ce dernier d'être plus proactif. « De plus, quand une nouvelle loi qui touche le consommateur est adoptée, nous pouvons offrir des présentations sur la loi aux entreprises concernées, en français et en anglais » se réjouit M. Lafournaise.

« Nous en offrons aussi à des groupes de consommateurs, ajoute M. Lafournaise, pour leur expliquer ce qui est acceptable ou non dans la vente. Par exemple, on nous demande souvent de venir parler aux aînés des fraudes et escroqueries possibles sur Internet. »

En ce qui a trait aux nouvelles lois, M. Lafournaise affirme que « le gouvernement actuel met beaucoup l'accent sur la protection des consommateurs, donc ça avance très vite ».

Parmi les nouvelles initiatives, une loi garantissant des contrats de téléphone cellulaire plus justes vient d'être mise en application, de même que de nouvelles règles sur l'entretien et la réparation de voitures. Enfin, une loi pour que le prix de vente affiché des nouveaux véhicules contienne tous les coûts applicables est en cours d'élaboration, tout comme un nouveau programme de garantie de maison neuve bâtie au Manitoba.

Bonjour Hello

SECRÉTARIAT AUX AFFAIRES FRANCOPHONES

Un Bonjour-Hello qui en dit long!

Depuis vingt-cinq ans, le Secrétariat aux affaires francophones encourage les organismes gouvernementaux à offrir activement des services en français et les Francophones à les utiliser.

Créé en 1981 pour aider la Province à mieux comprendre les aspirations de la communauté franco-manitobaine et conseiller le gouvernement sur les services en français, le Secrétariat aux affaires francophones était une réponse à la crise linguistique.

Aujourd'hui, le Secrétariat conseille toujours le ministre responsable des Affaires francophones et la Province, qui s'est dotée d'une *Politique sur les services en langue française* en 1989. « C'est une politique, donc ce n'est pas contraignant, précise la directrice générale du Secrétariat, Mélanie Cwikla. C'est à nous de travailler avec toutes les instances administratives pour faire valoir l'importance des services en français, et s'assurer qu'elles ont la capacité de les offrir. »

Le concept d'offre active des services en français est au cœur des travaux du Secrétariat depuis 1989 et a été officiellement défini dans la Politique en 1999.

« Nous voulons normaliser l'usage du français et encourager les fonctionnaires à porter attention aux indices qui permettent de déterminer qu'une personne est francophone, pour pouvoir, idéalement, lui offrir un service en français de A à Z », explique Hélène Fisette, coordonnatrice de la planification et des programmes au Secrétariat.

L'offre active commence par un « Bonjour-Hello! » qui invite à la conversation dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Tous les fonctionnaires provinciaux bilingues doivent porter l'écusson *Bonjour-Hello*.

« Selon des études faites au Nouveau-Brunswick, quand les fonctionnaires portent cet insigne-là, les gens demandent les services en français sans hésiter dans 75 % des cas », se réjouit Mélanie Cwikla.

Et aux critiques qui remettent en question l'offre de services en français par rapport à la demande, la directrice du Secrétariat répond : « offrez-leur ces services tout le temps et la demande suivra. C'est important de rappeler que les Francophones ont le droit de recevoir des services en français et qu'ils ne devraient pas hésiter à les demander. »

D'ailleurs, le Secrétariat encourage toutes les instances à publier leurs documents en anglais et en français, et à avoir de l'affichage et un site Web bilingues. Des cours de formation et de perfectionnement en français sont offerts aux fonctionnaires et, chaque année, jusqu'à 150 fonctionnaires y participent. « C'était très populaire cette année; nous n'avons pas pu accepter tout le monde! », ajoute Hélène Fisette.

Le concept d'offre active est notamment la raison d'être des Centres de services bilingues, où tous les employés doivent être bilingues. « Le Manitoba est à l'avant-garde dans l'offre de services en français dans l'Ouest canadien et nos Centres de services bilingues sont un modèle unique », affirme Mélanie Cwikla.



Mélanie Cwikla et Hélène Fisette

Pour célébrer l'offre de services en français, le Secrétariat a même créé en mars 2005, avec trois partenaires, le *Prix Ronald-Duhamel – Ronald Duhamel Award* pour récompenser les efforts d'employés œuvrant dans le secteur public ou parapublic à l'échelle fédérale, provinciale ou municipale et s'étant distingués au service de la francophonie au Manitoba. La directrice du Secrétariat ajoute qu'il reste toutefois encore beaucoup à faire et qu'il faut continuer à travailler avec la communauté pour que les services en français soient normalisés.

Le Secrétariat a par ailleurs un rôle de surveillance des services en français. Il reçoit et traite une vingtaine de plaintes par année en moyenne, qu'il utilise ensuite pour améliorer l'offre de services en français dans les différentes instances provinciales.

Enfin, le Secrétariat travaille avec les ministères pour s'assurer qu'on tient compte des besoins de la communauté francophone lorsqu'il est le temps de décider des programmes et du financement. Depuis 2013, par le biais du Comité consultatif sur l'amélioration des services en langue française, un dialogue permanent est en cours entre la communauté et la Province, qui d'ailleurs s'est toujours montrée engagée en faveur des services en français.

Le service en français à cœur

Phyllis Peters, superviseure des services sociaux communautaires, a tenu à apprendre le français. Elle a participé au projet pilote de formation linguistique du Secrétariat aux affaires francophones.

« J'ai assisté à des classes de français à l'Université de Saint-Boniface (USB) de 2003 à 2010, pendant une demi-journée par semaine, dix mois par an, précise Mme Peters. J'ai fini les niveaux débutant et intermédiaire, quatre niveaux de consolidation et deux termes de perfectionnement. »

Pourtant, en tant que superviseure, elle ne reçoit que très rarement les clients. « Faire cette formation linguistique était quelque chose d'essentiel pour moi, car je travaille à Saint-Boniface et Saint-Vital où il y a beaucoup de Francophones, et je suis responsable d'assurer les services en français dans deux programmes, » explique Mme Peters.

« Pour bien faire mon travail de chef d'équipe, j'avais besoin de toutes les compétences nécessaires, et le français en était une, affirme-t-elle. Ça m'a aidée à assurer que le service est offert en français et est équitable entre les deux langues officielles, au niveau par exemple des formulaires, des documents, des séances d'information, ou du soutien aux employés. »

Environ 15 % des clients des services sociaux communautaires utilisent des services en français.

« Beaucoup sont des nouveaux arrivants, ont des besoins particuliers, et le français peut être leur seule langue de communication au Canada, » rappelle la superviseure, qui dirige une équipe entièrement bilingue. « Maintenant, je vois mieux la valeur de pouvoir leur offrir activement des services dans une langue qu'ils maîtrisent. »

Mme Peters affirme par ailleurs que la formation linguistique lui a donné une meilleure appréciation pour l'histoire des Francophones du Manitoba, mais aussi du Canada. « Ceci a été un grand cadeau pour moi. »

Apprendre le français n'a toutefois pas toujours été facile pour la Manitobaine, qui réside depuis la fin du secondaire dans « une communauté où l'allemand est la langue première ou seconde, et où le français n'est pas une option à l'école », souligne-t-elle.

« J'ai donc dû apprendre à accepter que l'apprentissage du français serait long, et que j'aurais un drôle d'accent en français, » poursuit-elle. « Encore maintenant, je suis toujours apprenante. C'est tout le temps difficile. Ça me demande du courage et de la confiance, mais je suis entourée de gens généreux qui m'aident à apprendre la langue! »

D'ailleurs, quand elle prendra sa retraite cette année, Mme Peters prévoit déjà reprendre des cours de français pour continuer son apprentissage. « Je vais travailler mon français et j'espère pouvoir continuer à appuyer le travail des travailleurs sociaux francophones, conclut-elle. Et peut-être qu'en septembre, je vais voyager en Europe, à Monaco, et je parlerai français! »



Phyllis Peters a appris le français dans le cadre de son emploi.

AÎNÉS

Émilienne Gauthier,
aînée,
Sainte-Anne-des-Chênes

Quand Mme Émilienne Gauthier est déménagée au Manitoba l'an dernier, elle a eu une belle surprise. « Nous venons de l'Ontario donc nous avions besoin de refaire nos cartes de santé et d'autres choses pour le Manitoba. Nous sommes allés voir Renelle Boissonneault au Centre de services bilingues de la région de la Rivière-Seine quand nous sommes arrivés ici, en avril 2014. Elle parlait français, ça a fait mon affaire! »

Mme Gauthier explique que les services en français sont appréciés. « C'est plus facile pour moi en français car j'ai de la misère avec l'anglais, » dit-elle. « Avec Mme Boissonneault, on s'est compris. » Mme Gauthier explique que Mme Boissonneault les a aidés à faire la demande pour des cartes de santé, le Régime d'assurance-médicaments et des certificats de naissance. « Elle nous a aussi par la suite mis en contact avec une de ses collègues qui nous a aidés avec nos demandes de numéro d'assurance sociale. »

IMMIGRATION

Lamia Ben Slimane,
nouvelle arrivante,
Notre-Dame-de-Lourdes

Lamia Ben Slimane et sa famille sont déménagés à Notre-Dame-de-Lourdes après avoir obtenu un contrat de travail avec GDT Transport. « Je suis de la Tunisie, un pays du nord de l'Afrique, donc ma langue maternelle, c'est l'arabe, et ma deuxième langue, c'est le français, dit Mme Ben Slimane. Grâce au Centre de services bilingues, je n'ai pas eu de problèmes de communication ici. Pour moi, c'était quelque chose de bien parce que le Centre m'a aidée pour tout! » Par exemple, le Centre a aidé la famille pour chercher une maison à louer et préparer les papiers nécessaires. « Les dames qui travaillent dans le Centre me soutiennent beaucoup. Elles m'ont donné beaucoup de conseils, surtout Mesdames Yvette, Yvonne et Joanne. »

COMMUNAUTÉ MÉTISSE

Loretta Sigurdson,
navigatrice au Centre de services bilingues
de la région d'Entre-les-Lacs

Dans son travail avec le Centre de services bilingues de la région d'Entre-les-Lacs Loretta Sigurdson, navigatrice, voit chaque jour des avantages pour la communauté.

« Avec le Centre de services bilingues situé à Saint-Laurent, c'est plus facile maintenant d'accéder à des services pour la communauté métisse francophone d'ici, surtout les aînés, parce qu'on a des employés qui parlent le français et le michif, » explique-t-elle. Mme Sigurdson dit que grâce à ces services, les aînés comprennent non seulement mieux le langage, mais en plus, il n'y a pas besoin de se déplacer. « Avant, il fallait aller jusqu'à Selkirk pour avoir des services gouvernementaux, mais c'était en anglais, ou à Winnipeg pour le français. » En plus de la langue michif, elle explique que son équipe adapte aussi les services aux besoins de la population. « Par exemple, comme il y a beaucoup d'aînés métis, nous nous déplaçons pour aller à la rencontre des personnes qui ont une mobilité réduite. De plus, j'accompagne souvent les gens de ma communauté pour les aider à naviguer à travers les différents services gouvernementaux. »

SERVICES À LA FAMILLE

Lisa Balcaen,
présidente par intérim du South-East Fetal Alcohol Spectrum Disorder (FASD) Coalition,
région Sud-Est

Mme Lisa Balcaen, présidente par intérim du South-East Fetal Alcohol Spectrum Disorder (FASD) Coalition, région Sud-Est, reconnaît la contribution de Renelle Boissonneault du Centre de services bilingues de la région de la Rivière-Seine.

« Nous essayons de développer une coalition pour la prévention de l'ensemble des troubles causés par l'alcoolisation fœtale dans notre région du Sud-Est » dit Mme Balcaen. « Renelle nous aide beaucoup dans nos efforts. »

Mme Balcaen explique que Mme Boissonneault participe à toutes leurs rencontres et qu'elle facilite le contact avec d'autres personnes de la communauté qui ont des intérêts communs. « Elle nous communique les informations pertinentes qu'elle recueille dans la communauté. De plus, nous pouvons tenir nos réunions dans les Centres de services bilingues de Sainte-Anne ou de Saint-Pierre-Jolys, » ajoute-t-elle. « Nous avons beaucoup de chance de pouvoir profiter du soutien, des connaissances et des contacts de Renelle Boissonneault. »

Bilingues pour tous

CENTRES DE SERVICES BILINGUES

Conformément aux recommandations du Rapport Chartier de 1998 sur les services en français, six Centres de services bilingues ont vu le jour entre 2002 et 2012. Ces centres ont été établis dans les régions où il y avait une forte concentration de Francophones, soit les régions de Saint-Boniface, de la Rivière-Rouge, de La Montagne, d'Entre-les-Lacs, de la Rivière-Seine et de Saint-Vital.

« Un Centre de services bilingues est un centre qui offre divers services gouvernementaux en anglais et français sous un même toit, explique Nicole Young, coordonnatrice des Centres de services bilingues par intérim. Dès son arrivée au centre, le client est accueilli dans les deux langues officielles et la conversation se poursuit dans la langue de son choix. »

Par exemple, explique Mme Young, dans la région de La Montagne, un client peut obtenir de l'information sur les programmes d'aide au logement, la recherche d'emploi, l'immigration ou les programmes d'appui aux aînés. Les centres offrent des services de quatre façons, directement quand un partenaire provincial est sur place, par l'entremise d'un agent d'information, par vidéoconférence ou en redirigeant le client dans un autre bureau, en dernier recours.

Les ministères présents dans chaque Centre de services bilingues varient selon ce qui se trouve déjà dans la région. En outre, certains services sont offerts de manière itinérante, c'est-à-dire qu'une personne vient dans les différents centres un jour par semaine pour offrir des services particuliers. Ceci peut changer d'année en année, si les membres de la communauté indiquent qu'ils ont besoin d'un service ou d'un appui différent. « Nous essayons toujours d'ajouter ou d'adapter nos services afin qu'ils demeurent courants et pertinents, » dit Mme Young.

« Tout le personnel des centres est bilingue et notre langue de travail est le français, » ajoute-t-elle. « Nous nous efforçons avant tout de mieux servir les personnes qui veulent un service en français, mais nous n'excluons personne. »

Depuis quelques années, des agents d'information vont même dans les communautés pour mieux rejoindre et servir la population, notamment les aînés qui ne peuvent pas facilement se déplacer. « Ça crée un contact direct et nous pouvons, dans certains cas, leur offrir d'autres services dont ils pourraient bénéficier, » se réjouit Mme Young.


Nicole Young

En plus des visites dans les écoles françaises, elle prévoit aussi, pour la première fois, une tournée dans les écoles d'immersion pour mieux sensibiliser les Francophiles à l'existence des Centres de services bilingues. Le but est de faire connaître les services et programmes offerts par les Centres de services bilingues et leurs partenaires dans les régions désignées bilingues.

ENFANTS EN SANTÉ MANITOBA

Vers le mieux-être des enfants et des familles

À travers de nombreux programmes, Enfants en santé Manitoba travaille au bien-être des enfants et des familles manitobaines, tant anglophones que francophones.

Créé en 2000, Enfants en santé Manitoba, autrefois connu comme le Secrétariat des enfants et de la jeunesse Manitoba (1994-2000), offre aujourd'hui un grand nombre de politiques, de programmes et de recherches pour faciliter le développement des enfants et des familles manitobaines.

« Notre rôle est de faire le pont entre les ministres et les communautés, » explique Leanne Boyd, directrice de l'élaboration de politiques, recherche et évaluation à Enfants en santé Manitoba. « Il y a 26 coalitions communautaires au Manitoba, dont une francophone à l'échelle de la province qui est inscrite dans la loi depuis 2007. Nous sommes les seuls au Canada à avoir inscrit dans la loi un comité du conseil des ministres responsable du mieux-être des enfants! »

Pour chaque enjeu touchant l'enfance ou la jeunesse, Enfants en santé rassemble à une même table tous les ministres et groupes concernés. « Toute question autour des enfants fonctionnait en silos avant, mais nous avons dessiné un tout nouveau modèle horizontal », signale Mme Boyd.

Enfants en santé Manitoba aide aussi les coalitions et les groupes communautaires à mieux cerner les questions importantes dans ce secteur et facilite une compréhension accrue au niveau du gouvernement. De plus, il coordonne l'évaluation de nouveaux programmes à partir de pratiques fondées sur les résultats.

« C'est très important de pouvoir fournir des éléments de recherche pour que nos programmes continuent de mieux servir les meilleurs intérêts des enfants », insiste Mme Boyd.

Les Centres de la petite enfance et de la famille (CPEF), mis sur pied en 2001, sont l'une des premières réalisations importantes d'Enfants en santé Manitoba. « Pour les familles francophones, c'est un point d'accès à guichet unique! », se réjouit Mme Boyd, qui a d'ailleurs reçu en septembre 2013 le *Prix Ronald-Duhamel – Ronald Duhamel Award* pour son service à la francophonie manitobaine.

Soutenir les familles

Le CPEF est le point central pour retrouver plusieurs programmes d'Enfants en santé Manitoba. Par exemple, on y trouve le programme *Bébés en santé*. Ce programme contient deux volets : une allocation prénatale pendant la grossesse d'une part et des programmes communautaires pour les nouveaux parents et leur bébé, d'autre part.

Le programme *Les familles d'abord* est un autre exemple. « En 2000, la santé publique a mis en place un questionnaire qui permet de relever les parents qui pourraient profiter d'un tel programme, indique Mme Boyd. *Les familles d'abord*, ce sont des visites à domicile dès la naissance qui aident les parents à avoir plus confiance en eux, à mieux comprendre les besoins de leur bébé et à développer un meilleur lien avec lui. »

Un volet sur la santé mentale des parents, *Vers l'épanouissement*, a été ajouté en 2010 au programme de visites à domicile. « Le projet pilote *Vers l'épanouissement* a, entre autres, pris place à Saint-Boniface, » signale Julie-Anne McCarthy, coordonnatrice de recherche pour *Vers l'épanouissement*. Enfants en santé utilise également le *Programme de pratiques parentales positives* (Triple P) afin d'aider parents et enfants à développer des relations positives.



Julie-Anne McCarthy et Leanne Boyd

À l'école et dans la communauté

En collaboration avec le ministère de l'Éducation et les divisions scolaires, Enfants en santé Manitoba a aussi mis en place le programme *Racines de l'empathie*, dans lequel un bébé et sa mère rendent visite à une classe pendant neuf mois, décrit la directrice.

Ces rencontres ont démontré une hausse significative dans les comportements sociaux positifs, une baisse de l'agressivité et une meilleure capacité d'empathie, quel que soit l'âge des élèves.

Le programme *PAX* est un autre exemple de programme offert dans les classes de première année. « *PAX* aide les élèves à développer l'autorégulation, une compétence essentielle pour la bonne santé mentale, affirme Mme Boyd. De plus, les élèves créent une vision de paix et collaboration pour leur salle de classe et ensemble ils apprennent comment faire les choix qui les mènent vers leur but. »

Toujours à l'école, Enfants en santé Manitoba a lancé en 2002-2003 l'*Instrument de mesure du développement en petite enfance (IMDPE)* administré tous les deux ans aux élèves de la maternelle. L'IMDPE mesure à quel point les enfants sont prêts pour l'école dans cinq domaines. La recherche montre en effet que 25 % des enfants arrivant à l'école ne sont pas prêts, et que souvent, ils ne rattrapent jamais ce retard.

« L'IMDPE nous a permis d'identifier les manques dans chaque communauté et de travailler à y remédier, » se réjouit Mme Boyd. « Ça nous a notamment permis de constater que beaucoup d'enfants, anglophones ou francophones, n'ont pas les aptitudes de communication pour réussir lorsqu'ils arrivent à l'école. Nous avons donc élaboré de nouveaux programmes dans les CPEF qui mettent l'accent sur la littératie, ainsi que davantage de programmes préscolaires en français. »

De même, depuis 2008-2009, le questionnaire *Sondage sur la santé des jeunes* à l'intention des élèves de la 7e à la 12e année cherche à comprendre leurs habitudes et leur santé physique et mentale. « C'est important pour nous de pouvoir mesurer les aptitudes des enfants à divers moments de leur vie pour voir quels programmes ont un impact positif à long terme, souligne Mme Boyd. Et chaque fois, la Division scolaire franco-manitobaine (DSFM) est toujours parmi les premières à vouloir participer! »

Mme Boyd note de plus que depuis 2013, il y a une case « francophone » sur les questionnaires qui permettent de mieux tenir compte de la variable francophone. Les parents francophones ne demandent pas toujours le service en français, mais avec la case « francophone », le service en français peut leur être activement offert. Par ailleurs, de nombreux documents de recherche, d'information et de formation au sujet des programmes d'Enfants en santé Manitoba sont offerts en français.

Une recherche de pointe

Enfants en santé Manitoba participe à de nombreux conseils de recherche et est partenaire dans de multiples projets, ce qui le propulse à l'avant-garde de la recherche. « Souvent, un gouvernement s'occupe plutôt des affaires quotidiennes, » fait remarquer Leanne Boyd, directrice de l'élaboration de politiques, recherche et évaluation à Enfants en santé Manitoba. « Mais ici, nous sommes à la pointe de la recherche grâce à notre approche horizontale, et à nos partenariats avec le monde universitaire. »

En ce moment par exemple, la recherche porte beaucoup sur le cerveau, notamment l'épigénétique. « Auparavant, on pensait que l'ADN qu'on recevait à la naissance restait toujours le même, note Mme Boyd. La recherche en épigénétique nous dit maintenant que c'est faux. »

Elle explique qu'à la naissance, les connexions dans le cerveau ne sont pas encore faites. Elles se font par stimulations, que ce soit d'amour et de sécurité, ou de violence, de guerre et d'insécurité. « Les parents et les communautés fournissent des expériences qui contribuent aux mieux-être des enfants dans les premières années de leur vie. Des expériences positives forment une base de développement équilibré et sain vers la vie d'adulte. »

Cette recherche est d'autant plus importante pour Enfants en santé Manitoba parce qu'en aidant les cerveaux des enfants manitobains à se développer au mieux, « nous pourrions réduire les risques de problèmes mentaux et de dépendance qui se révèlent ensuite à l'adolescence », conclut Mme Boyd.

SERVICES À LA FAMILLE

Appuyer la communauté francophone, dès la jeune enfance

L'identité francophone se développe très tôt et le rôle de la jeune enfance est primordial. Afin de répondre au besoin de places dans les garderies francophones, le gouvernement a travaillé de près avec les professionnels de la jeune enfance et l'Université de Saint-Boniface (USB) pour trouver une solution à la pénurie de personnel qualifié.

Depuis septembre 2013, le programme de diplôme de deux ans en éducation de la jeune enfance en milieu de travail est offert en français à l'USB. Déjà 25 personnes y sont inscrites, soit en première, soit en deuxième année.

« C'est un programme en milieu de travail, donc la personne a deux jours de cours par semaine et elle travaille en garderie trois jours, explique Carmelle Meilleur, directrice adjointe, Conformité, élaboration des programmes et compétences de Services à la famille Manitoba. C'est ouvert à toute personne ayant au moins deux ans d'expérience en garderie qui est embauchée dans une garderie sans but lucratif licenciée par la Province du Manitoba. »

Ce diplôme accéléré offre la même formation que le diplôme en éducation de la jeune enfance à temps plein, soit une qualification de niveau deux, sur la même durée.

« C'est vraiment bien pour tout le monde, les garderies et les étudiants, se réjouit Mme Meilleur. Les garderies francophones, notamment, ont eu pendant des années de la difficulté à embaucher du personnel qualifié parlant français. Avec ce diplôme, les garderies peuvent offrir un programme de formation professionnelle aux employés! »

Elin Ibrahim, directrice par intérim, Développement des politiques et communications à Services à la famille Manitoba, ajoute que « ça aide les garderies à retenir leur personnel ».

En effet, puisque l'étudiant doit avoir au moins deux ans d'expérience et être embauché dans une garderie, « ils savent à quoi s'attendre sur le terrain et ils aiment vraiment ça, constate-t-elle. Donc tous ceux qui commencent la formation la finissent, contrairement au diplôme d'études à temps plein où parfois, certains abandonnent quand ils se rendent compte que la petite enfance, ce n'est pas pour eux! »

De plus, la Province verse une subvention aux garderies pour qu'elles puissent embaucher un suppléant, tout en continuant de verser leur plein salaire aux employés en formation. Les étudiants du programme peuvent aussi recevoir de l'aide financière de la Province, de même que les institutions universitaires offrant un tel programme.



Elin Ibrahim (à gauche) et Carmelle Meilleur

Des services en français, de 0 à 5 ans

Le gouvernement du Manitoba appuie la communauté francophone en tenant compte de ses besoins dans divers domaines, notamment la jeune enfance. C'est ainsi que le centre d'apprentissage et de soins Les petites grenouilles de Saint-Pierre-Jolys a pu profiter du programme accéléré en éducation de la jeune enfance.



Chantal Tackaberry lit une histoire à quelques enfants du centre d'apprentissage et de soins Les petites grenouilles à Saint-Pierre-Jolys.

Trois employées du centre sont inscrites au programme accéléré en éducation de la jeune enfance qui leur permet d'obtenir leur diplôme tout en travaillant. Si la gestion d'un tel emploi du temps présente certains défis pour Chantal Tackaberry, directrice générale du centre, les avantages d'avoir des employées inscrites dans ce programme sont bien plus nombreux.

« Il est très difficile de trouver du personnel qualifié, surtout francophone, et en milieu rural. Avec cette formation de deux ans, mes trois employées obtiendront un diplôme de niveau deux, ce qui me permettra de les garder dans notre équipe », se réjouit Mme Tackaberry.

En effet, grâce à des subventions du gouvernement, le centre d'apprentissage et de soins aide ces employées en formation à financer leur diplôme. En échange, celles-ci s'engagent à travailler au moins un an pour le centre, ou à le rembourser au prorata.

« Dès les années de formation, ces employées sont considérées en partie qualifiées, ce qui rehausse déjà la qualité de nos programmes, » souligne par ailleurs la directrice. « Et comme elles connaissent déjà notre centre, la routine, les familles et l'équipe, tout est plus facile. » En effet, le centre d'apprentissage et de soins gagne du personnel qualifié sans devoir le former.

Mme Tackaberry ajoute qu'en outre, grâce à ces employées, toute l'équipe est plus au courant de ce qui est enseigné en ce moment au niveau de la jeune enfance, car elles peuvent directement mettre en pratique ce qu'elles apprennent dans leurs cours. De plus, ajoute la directrice, le centre d'apprentissage reçoit la visite de professeurs venus observer les étudiantes dans leur milieu de travail. Ces visites sont utiles, car les professeurs font parfois des suggestions. La formation profite donc à tout le centre.

Quant aux parents du centre d'apprentissage et de soins Les petites grenouilles, ils ne se plaignent pas non plus de la situation. « Les parents adorent ces trois étudiantes et les liens qu'elles ont su créer avec leurs enfants, conclut Chantal Tackaberry. Ils sont toujours contents de ce qu'elles font! »

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

Le français comme atout

À la Commission de la fonction publique du Manitoba, de plus en plus d'efforts sont faits pour garantir un bon service en français de la part des fonctionnaires recrutés.

La Commission de la fonction publique du Manitoba recrute des fonctionnaires pour l'ensemble des ministères de la Province, en collaboration avec les gestionnaires de ces derniers. De plus en plus, la connaissance du français est vue comme un avantage pour obtenir un poste.

« Nous encourageons les gestionnaires des ministères à recruter des personnes bilingues, » affirme Martine Ruest, conseillère en matière de politiques et de programmes à la Direction de la politique et des programmes à la Commission de la fonction publique.

« Depuis deux ans, nous posons même une question aux gestionnaires qui porte sur la capacité bilingue recherchée, souligne-t-elle. Nous avons vraiment formalisé dans notre processus de sélection l'atout qu'est le français. »

La Commission de la fonction publique a aussi adopté le slogan *Ne cherchez plus /Your search is over* en 2009-2010, une campagne de recrutement bilingue par le biais des médias comme le journal *La Liberté*.

« *Ne cherchez plus* permet de mieux nous faire connaître et de faire connaître notre site Web et nos offres d'emplois aux Francophones, se réjouit Mme Ruest. De plus, tous les postes bilingues sont aussi annoncés dans *La Liberté*. »

Le recrutement de fonctionnaires bilingues passe également par un site Web entièrement bilingue qui offre un accès facile à la liste d'offres d'emploi. Lorsqu'il s'agit de postes bilingues, les offres d'emploi sont tout de suite visibles dans les deux langues officielles. « Nous participons également aux Expo-carrières de l'Université de Saint-Boniface (USB), et nous organisons des séances d'information au public dans les deux langues officielles, parfois en collaboration avec les Centres de services bilingues », ajoute Mme Ruest. Grâce à cet effort de recrutement, la Province du Manitoba compte aujourd'hui 14 432 postes de fonctionnaires, et plus de 950 de ces fonctionnaires offrent des services en français.

« Ce nombre va bien au-delà des 600 postes désignés bilingues, se réjouit Mme Ruest. On a voulu s'assurer que la capacité à offrir le service en français allait au-delà des exigences de la désignation bilingue. La province veut s'assurer que les Francophones peuvent obtenir réponse à leurs questions et avoir accès à des services dans leur langue, ajoute-t-elle. C'est important pour nous de répondre aux besoins de tous les Manitobains et Manitobaines dans leur diversité. »


Martine Ruest

Le bilinguisme, une perspective interne

Si la Commission de la fonction publique encourage de plus en plus explicitement le recrutement de nouveaux fonctionnaires bilingues dans les différents ministères provinciaux, elle a aussi mis en place des outils pour que les capacités bilingues des fonctionnaires actuellement en poste puissent s'améliorer.

« Nous offrons des séances de formation facultatives en français pour les fonctionnaires, en collaboration avec le Secrétariat aux affaires francophones », mentionne Martine Ruest, conseillère en matière de politiques et de programmes à la Direction de la politique et des programmes à la Commission de la fonction publique.

Chaque ministère est ainsi invité à voir si ses employés souhaitent prendre des cours de français langue seconde, français oral ou perfectionnement en français.

« Nous prenons très au sérieux la *Politique sur les services en langue française*. Et c'est pourquoi nous voulons vraiment encourager ceux qui veulent apprendre le français, affirme Mme Ruest. De plus, le Secrétariat paie les frais de cours et les ministères paient les coûts de livres. Pour être capables d'offrir des services en français, c'est important de s'assurer que nous avons les bonnes ressources en place. »

Au sein même de la Commission de la fonction publique, la conseillère se réjouit que ces formations soient de plus en plus populaires. « Par le passé, nous avions une ou deux personnes intéressées, dit Mme Ruest. Cette année nous avons reçu dix inscriptions. »

Par ailleurs, la Commission et le Secrétariat aux affaires francophones ont créé en 2013-2014 la série *DVD français (déjeuner, vidéo, discussion)*, un outil pour les apprenants pour faire du réseautage en français, avoir des discussions et continuer d'apprendre la langue. « Ces DVD répondent aux besoins des apprenants et employés bilingues qui, souvent, aimeraient pouvoir parler plus souvent en français au travail, explique Mme Ruest. Par le biais des formations ou des DVD, quand nous améliorons notre capacité à offrir des services en français, c'est un atout dans notre perfectionnement professionnel! », conclut-elle.